

PENGARUH PERSEPSI TERHADAP DUKUNGAN ORGANISASI DAN KECERDASAN EMOSI TERHADAP KONFLIK PEKERJAAN - KELUARGA

Rahmanto Kusendi

Jurusan Psikologi, Fakultas Psikologi, Bina Nusantara University
Jln. Kemanggisan Ilir III No. 45, Kemanggisan, Palmerah, Jakarta Barat 11480
mnt_kp@yahoo.com

ABSTRACT

This study aimed to investigate the influence of perceptions of organizational support and emotional intelligence to work - family conflict in an organization. This study involved 60 employees of private respondent is married and works in three service companies in Jakarta. Samples distributed in 85 respondents in the three companies, but that pass the requirements of the study amounted to 60 people. Hypothesis testing using the formula of normality One - Sample Kolmogorov - Smirnov and statistical analysis performed using simple linear regression. The results showed that perceptions of organizational support has a direct impact on the level of work-family conflict with a significance level of $p = 0.024$. In the results of this study also found that emotional intelligence does not serve as a means to intervene between the perception of organizational support with work-family conflict.

Keywords: *perceived organizational support, emotional intelligence, work family conflict, work environment, family environment*

ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk menyelidiki pengaruh persepsi terhadap dukungan organisasi dan kecerdasan emosi terhadap konflik pekerjaan – keluarga pada suatu organisasi. Penelitian ini melibatkan 60 responden karyawan swasta berstatus menikah di tiga perusahaan yang bergerak dibidang jasa di Jakarta. Sampel disebarkan pada 85 orang responden di tiga perusahaan, namun yang lolos persyaratan penelitian berjumlah 60 orang. Pengujian hipotesa menggunakan formula normalitas One – Sample Kolmogorov – Smirnov dan analisa statistik dilakukan menggunakan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasi memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat konflik kerja-keluarga dengan tingkat signifikansi $p = 0.024$. Pada hasil penelitian ini ditemukan juga bahwa kecerdasan emosi tidak berperan sebagai sarana yang dapat mengintervensi antara persepsi dukungan organisasi dengan konflik pekerjaan-keluarga.

Kata kunci: *perceived organizational support, emotional intelligence, work family conflict, lingkungan kerja, lingkungan keluarga*

PENDAHULUAN

Pekerjaan dan keluarga dewasa ini adalah dua hal yang semakin sulit untuk menjadi prioritas mana yang harus didahulukan kepentingannya. Persaingan yang semakin ketat di dunia kerja mengharuskan setiap individu mencurahkan segenap waktu, peran, dan kepentingannya hanya untuk rutinitas yang berkaitan dengan urusan pekerjaan (Kanter, 1977). Kondisi seperti ini mengakibatkan karyawan sering mengesampingkan kebutuhan pribadinya dan lebih mengutamakan karir, tanggung jawab dan prestasi kerja (Valcour, 2007). Tidak seimbangnya antara tanggung jawab kerja dengan pemenuhan kebutuhan keluarga seorang karyawan menurut Greenhaus & Beutell (1985), akan menciptakan konflik yang dapat mengganggu keseimbangan pekerjaan dan kehidupan pribadi seorang karyawan yang berakibat ketidakharmonisan rumah tangga.

Di lingkungan pekerjaan, beberapa faktor yang dapat menjadi pemicu ketegangan bahkan menciptakan konflik antara kebutuhan profesi pekerjaan dan tanggung jawab keluarga antara lain adalah waktu yang berlebih dalam menjalankan tugas organisasi, hubungan kerja antara atasan dan bawahan (*Leader Members Exchange*) yang kurang baik dalam suatu organisasi, rekan kerja yang tidak membantu, ketidaknyamanan dalam melaksanakan tugas, pindah tugas, keterlibatan karyawan dalam suatu tugas organisasi, tantangan yang makin sulit dalam mengerjakan tugas, keterlibatan dalam melaksanakan suatu tugas yang sulit dan bahkan isu efisiensi karyawan (Beutell and Greenhaus, 1980). Organisasi yang tidak produktif dan tidak memberikan keuntungan yang cukup bagi karyawan (Elloy & Mackie, 2002) juga dapat menyebabkan permasalahan bagi karyawan yang dapat terbawa ke lingkungan keluarga. Ketidakseimbangan pemenuhan kebutuhan selain dapat mempengaruhi ketidakharmonisan rumah tangga, juga dapat mempengaruhi kualitas kehidupan pribadi karyawan. Pengaruh negatif akibat hal ini disebut juga konflik antar peran atau *Work Family Conflict* (Frone, Russell & Cooper ,1992).

Adapun penelitian ini lebih membahas sumber konflik di tempat kerja yang terbawa ke lingkungan keluarga (*work to family conflict*) atau WFC karena Kelloway, Gottlieb & Barham (1999), menemukan bahwa WFC yang disebabkan dari permasalahan di lingkungan kerja, dapat mengakibatkan masalah pada kehidupan pribadi karyawan tersebut, sebaliknya belum tentu pada *Family to Work Conflict* atau FWC. Penelitian sebelumnya (Ferber, O'Farrell, & Allen, 1991), menyebutkan lebih banyak akibat dari *work to family conflict* dibandingkan dengan *family to work conflict*, yang dapat menimbulkan efek negatif bagi keseimbangan kebutuhan pribadi dan lingkungan kerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Allen, Herst, Bruck, & Sutton (2000) ; Good, Sisler, & Gentry, (1988) ; Kossek & Ozeki, (1998) ; Netemeyer, Boles, & McMurrian, (1996) ; O'Driscoll, Ilgen, & Hildreth, (1992) menemukan bahwa WFC berkaitan dengan permasalahan dalam dua lingkungan sekaligus yaitu lingkungan kerja dan lingkungan keluarga. Permasalahan ini berupa ketidakpuasan kerja dengan ketidakpuasan hidup sekaligus, dan tekanan psikologis yang berkaitan dengan keduanya. Sebaliknya dalam FWC tidak ditemukan hal ini, di dalam konflik keluarga yang terbawa ke pekerjaan lebih ditekankan pada permasalahan kondisi keluarga. Allen et al. (2000) juga menegaskan bahwa karyawan yang mengalami WFC akan mempunyai permasalahan berhubungan dengan dua hal sekaligus, yaitu pekerjaan dan lingkungan keluarga.

Konflik pekerjaan yang terbawa ke lingkungan keluarga ini (WFC), menurut Kahn et al. (1964), terjadi karena adanya tumpang tindih pemenuhan kepentingan peran dalam dua ranah yang berbeda yaitu ranah pekerjaan dan keluarga. Konflik yang terjadi antara lain disebabkan oleh ketidakseimbangan waktu yang dimiliki (*time-based conflict*) seorang karyawan dalam organisasi, yaitu karyawan tersebut tidak mendapatkan waktu lebih, atau secara kuantitas waktu, lebih sedikit meluangkan kesempatan memperhatikan kehidupan rumah tangganya.

Dalam hal ini ada tuntutan dari anggota keluarga baik itu suami, istri, anak, ataupun orangtua yang merasa tidak nyaman karena sebagian besar waktu dihabiskan di lingkungan kerja, sehingga ada tuntutan untuk meluangkan waktu secara lebih berkualitas di dalam lingkungan keluarga. Contoh kondisi konflik waktu dapat digambarkan ketika orangtua yang harus menghadiri pertemuan sekolah anaknya, tetapi karena tugas yang tidak bisa dikesampingkan, orangtua tersebut tidak dapat menghadirinya. Jika hal ini terjadi secara berulang-ulang, maka dapat mengakibatkan apa yang dinamakan konflik waktu dalam pemenuhan peran orangtua di keluarga.

Masalah lain dari tumpang tindih peran juga dapat menyebabkan konflik antara tanggung jawab pekerjaan dengan keluarga. Tekanan tanggung jawab yang dituntut dari organisasi melebihi kapasitas dalam melaksanakan tugas tanggung jawab pekerjaan, sehingga kebutuhan dan keinginan keluarga menjadi dikesampingkan (*strain-based conflict*). Dalam kaitan organisasi tidak sedikit karyawan yang mengeluhkan beban tanggung jawab yang dibebankan oleh organisasi tempat karyawan bekerja. Dapat dicontohkan konflik yang timbul dari tekanan organisasi adalah ketika organisasi tempat karyawan bekerja memberikan tugas berlebih, sehingga terbawa ke lingkungan keluarga. Jika hal ini terjadi dalam interval waktu yang lama sehingga menyita pikiran dan tenaga, maka akan menurunkan kualitas pemenuhan *socio-emotional needs* di keluarga.

Sementara konflik akibat perilaku (*behavior-based conflict*) disebabkan terbawanya sikap atau cara memperlakukan diri pada anggota keluarga dari kebiasaan, budaya dan perilaku yang dihadapi di organisasi lingkungan kerja ke lingkungan keluarga (Geurts & Demerouti, 2003). Contoh dari terbawanya sikap dan perilaku karyawan di tempat kerja ke lingkungan keluarga, misalkan seorang karyawan yang di tempat kerjanya memiliki struktur organisasi yang kaku dan tidak fleksibel dalam pelaksanaan tugasnya. Dalam konteks ini, kebiasaan yang menjadi perilaku sewaktu di kantor dapat terbawa formal, kaku dan ada jarak dalam menjalin hubungan antar individu di lingkungan keluarga. Bila konflik tersebut terjadi pada karyawan, jelas akan berdampak pada dua sisi kehidupan, yaitu kehidupan pribadi keluarga dan kegiatan yang berkaitan dengan pekerjaan karyawan.

Dampak dari WFC yang dapat terjadi di lingkungan pekerjaan antara lain seperti menurunnya kinerja karyawan yang berdampak pada produktifitas perusahaan, karyawan yang sering terlambat bahkan tidak masuk kerja sehingga kemungkinan karyawan keluar dari organisasi atau tempat kerja tersebut (Kahn et al., 1964, Wright & Cropanzano, 1998). Faktor lain yang menjadi permasalahan besar dalam lingkup ketenagakerjaan adalah tingginya angka kecelakaan kerja akibat faktor kelalaian manusia dalam melaksanakan tugas. Tingginya angka kecelakaan kerja ini, menurut data Departemen tenaga kerja dan transmigrasi RI. tahun 2008, disebabkan karena sulit berkonsentrasi sewaktu menjalankan tugas sehingga memungkinkan terjadi kecelakaan kerja.

Menurut data dari Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi, berdasarkan laporan PT Jamsostek terkait dengan kompensasi kasus kecelakaan kerja, dari awal Januari 2000 sampai Januari 2005 telah terjadi 95.418 kasus kecelakaan kerja yang telah mengakibatkan 6.114 orang cacat, 2.932 orang cacat sebagian, 60 orang cacat total, dan 1.336 meninggal dunia. Sedangkan data tahun 2008 disebutkan lima pekerja tewas karena kecelakaan kerja dan 40 pekerja tewas setiap hari di luar lingkungan kerja. Selama semester 2007 terdapat 37.845 kasus kecelakaan kerja dengan penjabaran 34.060 sembuh, 3.007 cacat, dan meninggal 778 kasus.

Sedangkan dampak yang dapat terjadi di lingkungan keluarga selain keluarga menjadi tidak harmonis, WFC dapat menimbulkan akibat antara lain: ketidaksetujuan sikap dengan pasangan, hubungan keluarga yang kritis bahkan dapat membuat batasan dalam keluarga untuk berhubungan yang lebih dekat (Lawton & Nahemow, 1973). Efek lain dari WFC bagi pribadi karyawan adalah gangguan kesehatan fisik dan psikis bagi karyawan itu sendiri (Frone, Russell, & Cooper, 1997; Grzywacz & Fuqua, 2000, Thomas & Ganster, 1995), seperti kecemasan dan depresi (Frone, 2000, Grzywacz & Bass, 2003).

Dijelaskan lebih lanjut oleh Wayne, Shore, dan Liden (1997), pada *Leader Member exchange (LMX)* hal yang memainkan peranan penting untuk menciptakan POS antara lain, percaya pada tindakan atasan di dalam organisasi (Konovsky & Pugh, 1994, Deluga, 1998) hingga kepuasan berkomunikasi terhadap pimpinan organisasi tersebut (Putti, Aryee, & Phua, 1990). Dapat dibayangkan jika pada suatu organisasi, ketika karyawan dalam menjalankan tujuan organisasi tidak mendapatkan dukungan atasan dalam pemenuhan kebutuhan pribadi karyawan, dipastikan karyawan menjadi tidak berharga diakibatkan tidak direstunya setiap tindakan karyawan tersebut.

Menurut Rhoades & Eisenberger (2002), pola pembentuk POS yang dapat dirasakan oleh karyawan secara psikologis didapat dari *Fairness of treatment* (Shore & Shore, 1995), berupa perlakuan hubungan timbal balik yang adil yang dialami karyawan untuk menciptakan kepercayaan antara karyawan dan organisasi tempat bekerja sebagai pemicu untuk meraih tujuan organisasi.

Karyawan juga harus mendapatkan perlakuan dan prosedur pelaksanaan kerja dalam kondisi yang nyaman, sehingga ada faktor *Human resources practice* dalam POS yang dirasakan oleh karyawan dalam organisasi tersebut. Karyawan merasa dihargai dan didukung keberadaannya dengan diberikan kesempatan mengembangkan dirinya melalui pendidikan dan pelatihan (Hutchison, 1997; Wayne, Shore, & Liden, 1997), pengembangan pengalaman bertugas berkaitan dengan peningkatan jenjang karir (Wayne, Shore, & Liden, 1997) dan memberikan bentuk penghargaan yang dapat memberikan nilai lebih bagi karyawan untuk tetap berada dalam organisasi tersebut. Kondisi ini jelas akan membuat karyawan merasa lebih berharga keberadaannya dalam sistem kinerja organisasi tersebut (Eisenberger et al., 1986).

Jika pola *Perceived Organizational Support* (POS) ini sudah terbentuk dan dapat dirasakan secara keseluruhan oleh setiap anggota organisasi, maka hal ini dapat menciptakan efek positif yang berkaitan dengan lingkungan kerja karyawan (Rhoades & Eisenberger, 2002). Pola POS ini juga mampu mengarahkan karyawan untuk memiliki sikap komitmen terhadap organisasi, kepuasan kerja, kebanggaan terhadap perusahaan yang pada akhirnya mengurangi tingkat pergantian keluar masuk (*Turn over*) karyawan pada perusahaan. Hal sebaliknya dapat berakibat negatif bila tidak ada POS dalam suatu organisasi yang dirasakan oleh karyawan, seperti merasa tidak nyaman melaksanakan tugas yang diberikan oleh organisasi atau atasannya, ketidakpuasan kerja, tidak ada komitmen terhadap organisasi yang pada akhirnya berakibat pada tingkat keluar masuk karyawan yang tinggi dalam organisasi tersebut.

Namun demikian, tidak semua perusahaan atau organisasi sudah mempunyai pola *Perceived Organizational Support* (POS) yang baik, sangat beruntung bila seorang karyawan yang di tempat kerjanya sudah memiliki pola POS yang baik, karyawan tersebut kemungkinan besar akan memiliki pola hidup yang baik di keluarga dan lingkungan pekerjaannya. Tetapi bagaimana dengan karyawan yang di lingkungan kerjanya belum memiliki POS yang baik, apakah mereka mempunyai pola hidup yang kurang baik juga?

Oleh karena itu, walaupun dengan kondisi POS di perusahaan yang sudah berjalan dengan baik ataupun bahkan kurang baik, diperlukan suatu sikap pengaturan emosi dalam mengontrol apapun yang terjadi di lingkungan kerja, agar pemasalahan yang ada di lingkungan pekerjaan tidak terbawa ke kehidupan keluarga karyawan dan menjadi penyebab terjadinya *Work Family Conflict* (WFC). Kontrol emosi yang dimaksud adalah sikap positif karyawan dalam menanggapi permasalahan lingkungan rumah dan organisasi tempat bekerja. Goleman (1998), mengatakan bahwa suasana hati adalah inti dari hubungan sosial yang baik. Apabila karyawan pandai menyesuaikan diri dengan suasana hati individu di rumah dan di tempat kerja, atau karyawan tersebut memiliki tingkat emosi yang baik akan lebih mudah menyesuaikan diri dalam lingkungan kerja maupun keluarga sekaligus tanpa membawa suasana yang terjadi pada dua lingkungan yang berhadapan.

Dijelaskan dalam penelitian sebelumnya, menurut Eisenberger et al., (1986), dalam lingkup dunia kerja, POS dapat menolong karyawan dalam memenuhi kebutuhan *socioemotional* dan menciptakan perasaan memiliki terhadap organisasi tempat karyawan bekerja. Eisenberger et al., (1986), juga menjelaskan bahwa POS mampu meningkatkan semangat karyawan dalam melaksanakan tanggung jawab kerja. Eratnya hubungan antara POS dengan kebutuhan emosi sosial atau *socioemotional needs* seseorang dapat menjadi faktor penguat kepuasan kerja dan rasa memiliki atau *felt obligation* seorang karyawan dari sisi psikologis. Oleh karena itu untuk memelihara kondisi kondusif dalam konteks interaksi persepsi dukungan organisasi dengan emosi karyawan, diperlukan suatu keterampilan dalam mengelola emosi pribadi karyawan.

Kecerdasan emosi tersebut diharapkan dapat menguatkan persepsi dukungan terhadap organisasi ditempat karyawan bekerja dan menurunkan perasaan negatif ketika berada dilingkungan kerja yang pada akhirnya akan terbawa ke lingkungan keluarga. Kecerdasan emosi mempunyai pengaruh dengan lingkungan sekitar, dijelaskan oleh Goleman (1998), bahwa individu yang selalu mengembangkan kecerdasan emosinya akan mampu berkomunikasi lebih baik dengan rekan kerja maupun anggota keluarga. Hal ini akan menyebabkan intensitas hubungan interpersonal positif sehingga dapat mereduksi konflik (WFC). Dalam kaitan menghadapi konflik peran, lebih lanjut kecerdasan emosi yang dimiliki seseorang hendaknya dapat memotivasi diri, menjadikan diri karyawan tersebut tahan dalam menghadapi kegagalan, mampu mengendalikan emosi dan menunda kepuasan, serta mengatur keadaan jiwa. Dengan kecerdasan emosional tersebut seseorang dapat menempatkan emosinya pada porsi yang tepat, memilah kepuasan dan mengatur suasana hati (Goleman, 1998).

Tujuan seorang karyawan memiliki keterampilan meregulasi emosi diperlukan untuk menciptakan iklim yang kondusif dalam melaksanakan tugas organisasi ketika POS yang dialami karyawan berada dalam kondisi tidak baik akibat dari tekanan, tuntutan organisasi tempat karyawan bekerja. Keterampilan ini menjadi dasar untuk membentuk sikap cerdas yang mampu memonitor perasaan pribadi dan perasaan yang dimiliki orang lain dalam penggalian informasi untuk mengambil sikap dan tindakan yang berkaitan dengan tugas kerja (Mayer and Salovey, 1993).

Kecerdasan emosi yang dimiliki individu karyawan penting manfaatnya ketika karyawan berada dalam sebuah organisasi. Ada tiga unsur penting kecerdasan emosional yang dapat dimiliki karyawan yaitu, kecakapan pribadi dalam kaitan ini adalah keterampilan mengelola perasaan diri sendiri, kecakapan sosial dalam menangani suatu hubungan dan keterampilan sosial untuk menggugah tanggapan dan reaksi yang dikehendaki bagi orang lain. Kecerdasan emosi erat kaitannya dengan konsep *love and spirituality* (Gohm, Corser, & Dalsky, 2005), dengan maksud kecerdasan emosi dapat membawa sikap untuk lebih memiliki perasaan peduli terhadap sesama dan kemanusiaan dalam lingkup organisasi tempat karyawan bekerja. Konsep yang sama jika diadaptasikan kedalam lingkungan keluarga diharapkan menjadi alat bagi seorang karyawan untuk lebih memiliki sikap kepekaan dan kepedulian lebih terhadap anggota keluarga yang akan mengurangi tingkat WFC.

Pengembangan keterampilan dalam meregulasi emosi ini sangat penting bagi dua ranah yang dimiliki karyawan, pada akhirnya keterampilan ini dapat mereduksi konflik yang terjadi di tempat kerja kedalam lingkungan keluarga. Ketika keterampilan ini dimiliki karyawan, maka diharapkan WFC yang terjadi sangat rendah tingkatannya atau bahkan tidak ada. Keterampilan dalam meregulasi kecerdasan emosi memang bukan semata-mata dimiliki secara lahiriah oleh tiap individu pekerja, namun peningkatan kemampuan mengelola kecerdasan emosi juga dapat diperoleh melalui *asessment* dan latihan yang diadakan oleh perusahaan. Penelitian berkaitan dengan kecerdasan emosi yang dilakukan oleh Gohm, Corser, & Dalsky (2005), menjelaskan bahwa kecerdasan emosi bagi sebagian orang berpotensi untuk mereduksi tingkat stres, sedangkan bagi sebagian orang lagi kecerdasan emosi tidak berdampak pada pengurangan tingkat stres, Akan tetapi menurut Gohm, Corser, & Dalsky (2005), kontribusi kecerdasan emosi diharapkan masih menjadi alat untuk mengurangi tingkat stres yang akan terbawa ke ranah lingkungan keluarga.

Sementara tinjauan keadaan subjek penelitian, berdasarkan pengamatan responden dan kondisi organisasi, didapatkan bahwa belum ada perhatian secara khusus berkaitan dengan variabel penelitian, namun kondisi di tiga perusahaan dari wawancara awal dengan karyawan didapatkan bahwa ada kesamaan berkaitan dengan persepsi organisasi dan ada kesamaan kebutuhan terhadap keterampilan mengelola emosi dalam lingkungan kerja yang akan menjadikan faktor penguat dalam menjalankan tanggung jawab kerja.

Pada akhirnya diharapkan, apabila seseorang pandai menyesuaikan diri dengan suasana baik dalam kondisi POS yang positif maupun POS yang negatif, individu karyawan tersebut akan memiliki tingkat emosi yang baik dan akan lebih mudah menyesuaikan diri dalam pergaulan sosial serta lingkungannya, baik lingkungan kerja maupun lingkungan keluarga. Goleman (1998), menjelaskan dengan seimbangny kehidupan pribadi dan tanggung jawab kerja karyawan (*Work Life Balance*), dengan kondisi sudah berjalan atau belum (POS) tempat karyawan bekerja, diharapkan dapat mereduksi dampak dari tercampurnya permasalahan pada dua ranah yaitu ranah organisasi kerja dan ranah lingkungan keluarga karyawan sehingga kondisi ini dapat mengurangi dampak WFC yang dialami karyawan.

METODE

Berdasarkan kriteria dimensi dari WFC yang memasukkan unsur penilaian dukungan pasangan, maka batasan responden pada penelitian ini adalah karyawan dengan status menikah tanpa anak atau dengan anak. Berdasarkan kriteria dimensi dari POS yang memasukkan unsur penilaian kondisi organisasi, maka batasan karyawan yang menjadi responden adalah karyawan bekerja yang berstatus pegawai tetap maupun kontrak, dengan masa kerja minimal 6 bulan.

Penelitian ini tidak memberi batasan latar belakang tingkat pendidikan responden, karyawan yang berlatar belakang pendidikan SD hingga tingkat universitas bisa menjadi responden pada penelitian ini. Kriteria latar belakang pendidikan yang menyertakan batasan SD sebagai responden karena peneliti ingin melihat kondisi POS dari kalangan *Blue collar workers* di suatu perusahaan. Berdasarkan dimensi POS yaitu adanya kriteria penilaian dukungan atasan, maka tingkatan responden yang dapat mengisi adalah karyawan dengan tingkatan staf sampai manajer.

Populasi karyawan di tiga perusahaan ini berjumlah 200 orang, tetapi dari total populasi tersebut yang memenuhi kriteria penelitian hanya 85 orang. Pembagian sebaran kuesioner ini adalah : 20 orang PT. "B", 30 orang PT. "BM" dan 35 kuesioner di PT. "BIS", namun setelah disebar di tiga perusahaan tersebut hanya 60 orang yang datanya memenuhi kriteria untuk diolah lebih lanjut, karena dari ke-85 orang tersebut hanya 60 orang responden yang mengisi lengkap butir pernyataannya.

Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan swasta yang bergerak di bidang pendidikan, keuangan perbankan dan jasa konstruksi di Jakarta. Subyek pada responden PT."BIS" yang bergerak dibidang jasa pendidikan berjumlah 18 orang, responden PT."B" yang bergerak di bidang keuangan berkantor di Jakarta berjumlah 20 orang, dan PT."BM" yang bergerak dibidang pembiayaan pembangunan perumahan dan konstruksi berjumlah 22 orang. Dengan demikian jumlah total responden pada penelitian ini berjumlah 60 orang.

Pertimbangan dipilihnya tiga perusahaan tersebut karena tiga perusahaan swasta tersebut memiliki jenis usaha inti yang sama yaitu dibidang jasa pelayanan publik. Pada tiga perusahaan tersebut memiliki standar waktu kerja jam 8.00 sampai 17.00, kesamaan pada sistim perekrutan karyawan, kriteria latar pendidikan karyawan inti yang sama. Pertimbangan pendapatan dan fasilitas pendukung tiga perusahaan ini juga tidak jauh berbeda satu sama lain, pada tiga perusahaan ini sistim penggajian adalah berdasarkan upah minimum regional ditambah dengan fasilitas tambahan berupa tunjangan berdasarkan jabatan, tanggung jawab dan prestasi kerja.

Penelitian ini menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan teknik *convenience*, yaitu dengan menggunakan subyek yang ada dan yang bersedia untuk menjadi sampel. Teknik ini digunakan karena didasarkan pada faktor kemudahan bagi peneliti untuk mendapatkan sampel. Cara ini biasanya paling menghemat waktu untuk melakukannya, karena pemilihan dapat dilakukan secara cepat dan tidak terlalu mahal. Teknik *convenience* pada penelitian ini proposal dikirim ke beberapa perusahaan yang peneliti ketahui untuk mendapatkan izin penelitian, kemudian ditentukan kriteria subjek hanya responden sudah menikah yang diambil data untuk penelitian. Desain dalam penelitian ini bersifat non-eksperimen yang akan mempelajari persepsi karyawan mengenai organisasi tempat karyawan bekerja terhadap tingkat konflik yang dialami dalam lingkungan keluarga. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah: *Perceived organizational support*, *Emotional intelligence*, dan *Work-family conflict*.

Definisi *Perceived Organizational Support* menurut Eisenberger et al. (2002), diartikan bagaimana seorang karyawan mempersepsikan perusahaannya terkait dengan *Well-being* karyawan tersebut. Dimensi *POS* yang di ukur dalam penelitian ini adalah: (a) *fairness* yaitu keadilan dalam pelaksanaan tugas dan pembagiannya diantara para karyawan dalam suatu organisasi. (b) *Supervisor Support*, adalah tindakan, kebijakan dan keputusan seorang atasan dalam suatu organisasi, atasan pada suatu organisasi juga mempunyai wewenang untuk mengarahkan dan mengevaluasi performa dan kinerja karyawan dibawahnya. (c) Penghargaan organisasi dan kondisi pekerjaan (*Organizational rewards and job conditions*), mencakup persepsi karyawan yang berkaitan dengan penghargaan dari organisasi terhadap kondisi pekerjaan dan sumber daya di dalam suatu organisasi.

Definisi *Emotional Intelligence* menurut Goleman (1998), adalah kemampuan lebih yang dimiliki seseorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi dan menunda kepuasan, serta mengatur keadaan jiwa. Dengan kecerdasan emosional tersebut seseorang dapat menempatkan emosinya pada porsi yang tepat, memilah kepuasan dan mengatur suasana hati. Kecerdasan emosional bertumpu pada hubungan antara perasaan, watak dan naluri moral. *EI* dibagi menjadi lima dimensi yaitu: (a) *Self-awareness* berupa kemampuan untuk mengerti dan menginterpretasikan perasaan diri melalui refleksi internal sehingga tidak dikuasai oleh perasaannya; (b) *Self-regulation* berupa kemampuan individu dalam mengelola tindakan atau sikap dari rasa atau masalah yang dialami; (c) *Motivation* berupa kemampuan dalam memotivasi dan mendorong memberikan semangat pada diri sendiri dalam meraih tujuan; (d) *Empathy* adalah upaya untuk mengenali emosi orang lain dengan cara mengidentifikasi dan menginterpretasikan perasaan pihak lain; (e) *Social skill* adalah cara dan sikap dalam berinteraksi dengan individu lain melalui hal yang positif.

Definisi *Work family conflict* menurut Greenhaus & Beuttel (1985), dibagi menjadi tiga dimensi pengukuran yaitu: (a) (*time-based conflict*) disebabkan oleh ketidak seimbangan waktu yang dimiliki seorang karyawan dalam organisasi, yaitu karyawan tidak mendapatkan kesempatan untuk lebih memperhatikan kehidupan rumah tangganya. (b) Konflik berdasarkan tekanan (*strain-based conflict*) terjadi dari tanggung jawab berlebih yang dituntut dari organisasi tempat karyawan tersebut bekerja sehingga kebutuhan dan keinginan keluarga menjadi dikesampingkan. (3) konflik akibat perilaku (*behavior-based conflict*) disebabkan kebiasaan, budaya dan perilaku yang dihadapi karyawan dalam organisasi lingkungan kerja ke lingkungan keluarga.

Adapun data-data tambahan yang digunakan dalam penelitian ini, adalah usia, jenis kelamin, usia pernikahan, tingkat pendidikan, lama bekerja, pendapatan per bulan, status karyawan bekerja, status tempat tinggal dan jumlah anak. Kuesioner pada penelitian ini diambil di tiga tempat yang berbeda karakteristik, tipe pekerjaan dan organisasinya. Pada PT. "BIS" yang bergerak di bidang pendidikan, alat ukur di sebar oleh manager GA diteruskan kepada karyawan di divisi tersebut. Alat ukur di PT. "BIS" dikerjakan di ruangan yang sama dengan waktu yang bersamaan. Penyebaran kuesioner di PT. "B" yang bergerak di bidang keuangan dan perbankan angket disebar oleh *group supervisor*, angket di PT. "B" di isi secara bersamaan. Penyebaran di PT. "BM" angket disebar oleh

Staff HRD, namun tidak dalam waktu yang bersamaan, angket yang di sebar di PT. "BM" baru selesai di kerjakan dalam waktu 2 hari.

Alat ukur dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dibuat dalam bentuk pernyataan tertulis dan butir-butir pertanyaannya disusun dalam bentuk skala berkontinum (STS, TS, RR, S, dan SS). Kuesioner dalam penelitian ini dibagi dalam tiga bagian, yaitu kuesioner untuk mengukur tingkat *Perceived Organizational Support* atau POS (bagian A), kuesioner untuk mengukur *Emotional Intelligence* atau EI (bagian B), dan kuesioner untuk mengukur *Work Family Conflict* atau WFC (bagian C), serta dilengkapi dengan data tambahan berupa data pribadi dan data pekerjaan. Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan skala POS yang disusun oleh Robert Eisenberger, di Universitas Delaware dengan dimensi *Fairness*, *Supervisor Support* dan *Organizational rewards and job conditions* sebagai landasan dalam pengukuran persepsi karyawan terhadap organisasi tempat mereka bekerja. Penulis melihat bahwa skala POS yang dikemukakan oleh Robert Eisenberger cukup mewakili dan memiliki banyak kesamaan dengan perilaku kerja dalam organisasi di Indonesia. Dengan kata lain skala ini mendukung pengukuran tingkat persepsi karyawan dalam organisasi.

Berdasarkan ke-36 butir pernyataan dalam skala pengukuran POS yang disusun oleh Robert Eisenberger, penulis mencoba memodifikasi butir-butir pernyataan yang menyesuaikan dengan kondisi dan situasi perusahaan di Indonesia. Dalam pengukuran POS ini, digunakan skala berkontinum dengan 7 poin skala (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 yang mewakili).

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *content validity*. Menurut McBurney dan White dalam Ghazali (2005), *content validity* dilakukan untuk melihat ketepatan butir-butir pernyataan dalam menguji perilaku yang mewakili konsep yang hendak diukur. Kuesioner yang telah disusun diperiksa oleh dua dosen pembimbing tesis. Adapun masukan yang diberikan adalah perbaikan butir-butir pernyataan agar butir-butir pernyataan yang bersifat umum lebih diperjelas dengan pernyataan yang mendekati kondisi responden. Perbaikan juga dilakukan pada butir-butir pernyataan yang memiliki kata yang sulit dipahami seperti "Perusahaan tidak menghormati kepentingan yang dapat berpengaruh pada perasaan saya" butir ini direvisi menjadi lebih operasional yaitu "Perusahaan mengabaikan kepentingan saya ketika membuat keputusan yang justru mempengaruhi kehidupan saya".

Butir lain yang direvisi adalah saduran kata *wellbeing* dari "kebahagiaan" di ubah menjadi "kesejahteraan". Pada bagian alat ukur POS penulis mengurangi kata-kata "selalu" dan "sering" yang dapat memberikan makna ambigu bagi responden. Perbaikan makna *Supervisor* dari alat ukur asli Eisenberger yang pada awalnya diartikan sebagai "pengawas" di ubah menjadi "atasan", dengan pertimbangan tidak semua organisasi mempunyai pengawas, melainkan atasan.

Selain itu, penulis juga melakukan *face validity* dengan memberikan kuesioner kepada sejumlah responden. Uji *face validity* ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana responden dapat memahami butir-butir pernyataan sesuai dengan tujuan dari pengukuran tersebut (McBurney & White, dalam Ghazali 2005). Berdasarkan hasil uji validitas ini, penulis melakukan perbaikan pada butir-butir pernyataan tersebut. Jumlah butir pernyataan alat ukur POS pada tahap ini adalah 36 butir. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai distribusi pernyataan, maka berikut ini adalah disajikan tabel gambaran butir-butir alat ukur POS.

Tabel 1 Gambaran Butir-butir Pernyataan Alat Ukur POS

Kode konstruk	Dimensi	+/-	Pernyataan
POS 1	Fair	+	Perusahaan berkontribusi terhadap kesejahteraan saya.
POS 3	Fair	+	Perusahaan memberikan toleransi ketidakhadiran ketika saya sakit.
POS 4	Fair	-	Perusahaan mengabaikan apapun bentuk keluhan saya
POS 5	Fair	-	Perusahaan mengabaikan kepentingan saya ketika membuat keputusan yang justru mempengaruhi kehidupan saya.
POS 7	Fair	+	Perusahaan menawarkan bantuan dengan tujuan membantu meningkatkan kinerja saya.
POS 9	Fair	+	Perusahaan dapat memaafkan kesalahan yang saya perbuat.
POS 10	Fair	-	Perusahaan segera mengganti posisi saya ketika kinerja saya menurun.
POS 12	Fair	+	Perusahaan dapat menerima usulan untuk memperbaiki kondisi kerja saya.
POS 13	Fair	-	Jika saya mengambil masa cuti, perusahaan akan menggantikan saya dengan orang lain dibandingkan dengan mempekerjakan saya kembali.
POS 15	Fair	-	Perusahaan memperoleh manfaat dari apa yang saya kerjakan.
POS 16	Fair	-	Jika memutuskan untuk berhenti bekerja, pihak perusahaan akan berusaha untuk mempertahankan saya.
POS 18	SpS	+	Pihak perusahaan merasa telah melakukan kesalahan dengan mempekerjakan saya.
POS 19	SpS	+	Atasan memberikan pengertian ketika saya tidak mampu menyelesaikan tugas tepat waktu.
POS 20	Fair	-	Pihak manajemen menilai apa yang saya lakukan juga dapat dilakukan orang lain dengan kualitas yang sama baiknya.
POS 21	OrRJC	+	Saya merasa telah memperoleh pekerjaan yang sesuai dengan kualifikasi saya.
POS 23	Fair	-	Atasan saya bangga bahwa saya adalah bagian dari organisasi perusahaan.
POS 25	Fair	+	Perusahaan tidak menghargai usaha maksimal yang telah saya lakukan.
POS 26	SpsS	+	Bantuan selalu datang dari perusahaan ketika saya sedang mendapatkan masalah.
POS 28	SpsS	+	Perusahaan merasa mendapat keuntungan yang kecil selama mempekerjakan saya.
POS 31	OrRJC	-	Sedikit sekali perhatian yang diberikan perusahaan terhadap saya.
POS 32	OrRJC	+	Perusahaan memberikan penghargaan terhadap tugas yang telah saya selesaikan..
POS 34	OrRJC	-	Perusahaan tidak memberikan bayaran yang sepadan dengan apa yang seharusnya saya lakukan.

Keterangan: Fair= *Fairness*, SpvS= *Supervisor support*, OrRJC= *Organizational rewards and Jobs condition*

Metode penelitian ini menggunakan *try out* terpakai. Adapun definisi *try out* terpakai dalam penelitian ini adalah data kuesioner alat ukur yang disebar pertama kali ke responden penelitian, langsung digunakan dan dianalisis oleh peneliti. Setelah mengumpulkan data, penulis melakukan uji *internal consistency* untuk melihat reliabilitas dengan menggunakan SPSS 13. Uji reliabilitas dilakukan per dimensi. Gambaran nilai α variabel penelitian POS sebelum dan sesudah analisis butir ditunjukkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 2 Nilai α Dimensi-dimensi POS Sebelum dan Sesudah Analisis Butir

DimensiPOS	jumlah butir awal	Nilai α sebelum analisis butir	Nilai α sesudah butir terpakai	Jumlah butir analisis
<i>Fairness</i>	20	0.761	0.842	13
<i>Supervisor Support</i>	2	0.505	0.505	2
<i>Organizational support and jobs condition</i>	14	0.7	0.883	10

Jadi setelah melakukan analisis butir dengan menggunakan SPSS 13, jumlah butir pernyataan POS yang dipakai dalam penelitian ini ada 25 butir.

Alat Ukur *Emotional Intelligence (EI)*

Dalam penelitian ini penulis menggunakan skala *EI* yang disusun oleh Daniel Goleman dengan acuan penelitian sebelumnya oleh Revi, Universitas Tarumanagara (2006), dengan dimensi *Self awarness, Self regulation, Motivation, Empathy dan Social skill*. Pada alat ukur sebelumnya oleh Revi (2006), pernyataan yang ada berjumlah 20 butir, tetapi setelah diadakan penyesuaian dengan materi dan judul penelitian butir tersebut bertambah menjadi 25 butir dengan kondisi 5 butir pada tiap dimensi variabel *EI*. Penulis melihat bahwa skala *EI* yang dikemukakan oleh Daniel Goleman cukup mewakili dan memiliki banyak kesamaan dengan perilaku bermasyarakat di Indonesia. Dengan kata lain skala ini mendukung pengukuran tingkat emosi individu dalam berinteraksi dan bersikap.

Berdasarkan ke-20 butir pernyataan dalam skala pengukuran *EI* yang disusun oleh Revi (2006), penulis mencoba memodifikasi butir-butir pernyataan yang menyesuaikan dengan kondisi dan situasi perusahaan di Indonesia. Butir yang di modifikasi dan telah diuji *face validity* menghilangkan kata yang berhubungan dengan judul alat ukur sebelumnya, pengukuran *EI* ini digunakan skala berkontinum dengan 4 poin skala (1, 2, 3, 4 yang mewakili).

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji dengan *content validity*. *Content validity* dilakukan untuk melihat ketepatan butir-butir pernyataan dalam menguji perilaku yang mewakili konsep yang hendak diukur. Pengujian *content* dilakukan pada butir yang tidak berhubungan dengan judul penelitian, dengan cara memodifikasi butir yang ada seperti contoh “Menurut teman-teman kerja, saya tidak mudah terprovokasi oleh keadaan yang kacau”, pada instrumen judul penelitian ini butir diubah menjadi “menurut teman kerja saya tidak mudah terpengaruh oleh keadaan yang kacau”. Kuesioner yang telah disusun diperiksa oleh dua dosen pembimbing tesis. Adapun masukan yang diberikan adalah perbaikan butir-butir pernyataan agar butir-butir pernyataan yang bersifat umum lebih diperjelas dengan pernyataan yang mendekati kondisi responden. Perbaikan juga dilakukan pada butir-butir pernyataan yang memiliki makna ambigu. Jumlah butir terpakai pada dimensi ini berjumlah 25 butir pernyataan ditunjukkan pada lampiran reliabilitas di dimensi *EI*.

Selain itu penulis juga melakukan *face validity* dengan memberikan kuesioner kepada sejumlah responden. Uji *face validity* ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana responden dapat memahami butir-butir pernyataan sesuai dengan tujuan dari pengukuran tersebut (Ghozali, 2005). Berdasarkan hasil uji validitas ini, penulis melakukan perbaikan pada butir-butir pernyataan tersebut. Jumlah butir pernyataan alat ukur *EI* pada tahap ini adalah 20 butir. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai distribusi pernyataan, maka berikut ini adalah disajikan tabel butir-butir alat ukur *EI*.

Tabel 3 Gambaran Butir-butir Pernyataan Alat Ukur EI

Kode konstruk	Dimensi	+/-	Pernyataan
EI 1	Sa	+	Saya menyadari berbagai perasaan positif maupun negatif dalam diri saya.
EI 3	Sa	+	Saya dapat mengenali kelebihan dan kelemahan yang dimiliki oleh rekan kerja saya.
EI 4	Sa	+	Saya mempunyai keyakinan bahwa teman kerja saya dapat mengerti sikap dan tindakan saya.
EI 5	Sa	+	Saya dapat membayangkan akibat dari perbuatan yang saya lakukan.
EI 7	Sr	-	Saya sering merasa cemas ketika menjalani tugas
EI 8	Sr	+	Teman-teman menganggap saya dapat mengendalikan diri ketika menghadapi permasalahan di kantor.
EI 11	Mo	+	Semangat kerja saya tergolong tinggi dibandingkan dengan rekan-rekan saya.
EI 12	Sr	+	Semangat kerja saya bertambah dengan adanya penghargaan dari atasan.
EI 13	Mo	+	Biasanya saya tambah semangat ketika diberikan tugas yang dianggap sulit oleh teman-teman saya..
EI 15	Mo	+	Saya adalah orang yang memprioritaskan kepentingan perusahaan dari pada kepentingan pribadi.
EI 16	Em	+	Saya dapat merasakan bagaimana sulitnya rekan-rekan saya yang bekerja menyelesaikan tugas dari atasan.
EI 18	Em	+	Rekan kerja saya seringkali curhat kepada saya mengenai persoalan yang mereka hadapi.
EI 19	Em	-	Seringkali saya merasa kesulitan untuk memahami perasaan orang lain.
EI 21	SoS	-	Sulit bagi saya untuk mempertahankan kerjasama yang erat dengan rekan kerja yang baru.
EI 23	SoS	-	Saya sulit merasa senang melihat teman yang berhasil menyelesaikan tugas yang diberikan atasan karena saya yang semestinya seperti itu
EI 25	Sr	+	Saya merasa senang ketika diberikan tanggung jawab dari atasan untuk memimpin rekan kerja.

Keterangan: Sa= *Self awareness*, Sr= *Self response*, Mo= *motivation*, Em= *Empathy* dan Sos= *Social skill*

Gambaran nilai α pada dimensi-dimensi variabel Kecerdasan emosi (EI) sebelum dan sesudah dilakukan analisis reliabilitas butir ditunjukkan dalam tabel 4 berikut ini.

Tabel 4 Nilai α Dimensi-Dimensi EI Sebelum dan Sesudah Analisis butir

Dimensi EI	butir awal	α sebelum analisis butir	α sesudah analisis	Butir terpakai
<i>Self awarness</i>	5	0.26	0.548	3
<i>Self respect</i>	7	0.483	0.575	4
<i>Motivation</i>	4	0.576	0.576	4
<i>Emphaty</i>	5	0.613	0.613	5
<i>Social skill</i>	4	0.359	0.632	2

Jadi setelah melakukan analisis butir dengan menggunakan SPSS 13, jumlah butir pernyataan EI yang dipakai dalam penelitian ini ada 20 butir.

Alat Ukur *Work Family Conflict*

Dimensi EI dalam penelitian ini menggunakan skala *WFC* yang disusun oleh Greenhaus (1985) dengan acuan penelitian sebelumnya oleh Universitas Tarumanagara (2006), dengan dimensi *Time based conflict*, *Strain based conflict* dan *behaviour based conflict*. Penulis melihat bahwa skala *WFC* yang dikemukakan oleh Greenhaus (1985), cukup mewakili dan memiliki banyak kesamaan dengan perilaku bermasyarakat di Indonesia. Dengan kata lain skala ini. mendukung pengukuran

tingkat konflik kepentingan antara lingkungan kerja dan keluarga. Berdasarkan ke-13 butir pernyataan dalam skala pengukuran *WFC* yang disusun oleh Fakultas Psikologi Universitas Tarumanagara, penulis mencoba memodifikasi butir-butir pernyataan yang menyesuaikan dengan kondisi dan situasi perusahaan di Indonesia. Dalam pengukuran *WFC* ini, digunakan skala berkontinum dengan 4 poin skala (1, 2, 3, 4 yang mewakili).

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *content validity*. Selain itu penulis juga melakukan *face validity* dengan memberikan kuesioner kepada sejumlah responden. Uji *face validity* ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana responden dapat memahami butir-butir pernyataan sesuai dengan tujuan dari pengukuran tersebut (Ghozali, 2005). Berdasarkan hasil uji validitas ini, penulis melakukan perbaikan pada butir-butir pernyataan tersebut. Jumlah butir pernyataan alat ukur *WFC* pada tahap ini adalah 9 butir. Kuesioner yang telah disusun diperiksa oleh dua dosen pembimbing tesis untuk melihat *content validity* dari alat ukur *WFC* ini. Adapun masukan yang diberikan adalah perbaikan pada butir-butir pernyataan yang masih bersifat abstrak. Selain itu penulis juga melakukan *face validity* dengan memberikan kuesioner kepada sejumlah responden. Jumlah butir pernyataan alat ukur *WFC* pada tahap ini 13 butir.

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai distribusi pernyataan, maka berikut ini disajikan tabel gambaran butir-butir alat ukur *Work Family Conflict*:

Tabel 5 Gambaran Butir-butir Pernyataan Alat Ukur *Work Family Conflict*

Kode Konstruk	Dimensi	+/-	Pernyataan
WFC 1	Tbc	+	Saya tidak dapat bertemu keluarga karena banyaknya pekerjaan tambahan.
WFC 2	Sbc	+	Keluarga mengeluh karena saya sibuk dengan pekerjaan saya.
WFC 4	Tbc	-	Saya lebih banyak meluangkan waktu bersama keluarga daripada di kantor.
WFC 5	Sbc	+	Banyak urusan keluarga atau keperluan rumah tangga yang tidak tertangani, karena saya sibuk di pekerjaan.
WFC 7	Sbc	+	Pasangan saya tidak mau menangani tugas- kewajiban saya dirumah.
WFC 9	Sbc	+	Rekan kerja tidak mau menangani tugas-kewajiban saya, saat saya izin untuk kepentingan keluarga.
WFC 11	Bbc	+	Di rumah saya merasa kurang dihargai seperti halnya di tempat kerja.
WFC 12	Bbc	+	Masalah di kantor mempengaruhi hubungan saya dengan keluarga di rumah.

Keterangan: *Tbc*=*Time based conflict*, *Sbc*=*Strain based conflict*, *Behaviour based conflict*

Pada variabel penelitian *WFC* (*Work Family Conflict*), uji reliabilitas dimensi *WFC* yang dilakukan sebelum dan sesudah analisis butir memperlihatkan hasil seperti yang diperlihatkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 6 Nilai α Dimensi-dimensi *WFC* Sebelum dan Sesudah Analisis Butir

Dimensi <i>Work Family Conflict</i>	Butir awal	Nilai α sebelum analisis butir	Nilai α sesudah analisis butir	Butir terpakai
<i>Time based conflict</i>	5	0.045	0.817	3
<i>Strain based conflict</i>	3	-0.12	0.529	2
<i>Behaviour based conflict</i>	5	0.683	0.683	4

Jadi setelah melakukan analisis butir dengan SPSS 13, jumlah butir pernyataan *WFC* yang dipakai dalam penelitian ini ada 9 butir.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mendapatkan gambaran mengenai tiap variabel penelitian, pertama dilakukan penghitungan nilai median atau titik tengah skala. Adapun kategorisasi skor variabel dimensi skala pengukuran berdasarkan dimensi POS adalah skala berkontinum 1-7 dengan skala terendah 1 (sangat rendah) sampai dengan skala tertinggi 7 (sangat tinggi). Adapun acuan dasar skala perhitungan alat ukur POS diambil dan diadaptasikan dari Eisenberger, (1984), *Format for the 36- item survey of Perceived Organizational Support*, University of Delaware. Kategori skor variabel dirumuskan dalam tabel 7.

Tabel 7 Kategorisasi Skor Variabel POS Penelitian

Skor	Kategori
1 - 1.99	Sangat Rendah
2 - 2.99	Rendah
3 - 3.99	Agak Rendah
4 - 4.99	Agak Tinggi
5 - 5.99	Tinggi
6 - 7	Sangat Tinggi

Pada variabel EI gambaran mengenai variabel penelitian disusun dengan skala terendah 1 (sangat rendah) sampai dengan skala tertinggi 4 (sangat tinggi). Adapun acuan dasar skala perhitungan alat ukur EI diambil dan diadaptasikan dari Fakultas Psikologi universitas Tarumanagara. Kategorisasi skor variabel dirumuskan dalam tabel 8.

Tabel 8 Kategorisasi Skor Variabel EI

Skor	Kategori
1 - 1.49	Sangat Rendah
1.5 - 2.49	Rendah
2.5 - 3.49	Tinggi
3.5 - 4	Sangat Tinggi

Pada variabel WFC gambaran mengenai variabel penelitian disusun dengan skala terendah 1 (sangat rendah) sampai dengan skala tertinggi 4 (sangat tinggi). Adapun acuan dasar skala perhitungan alat ukur WFC diambil dan diadaptasikan dari Fakultas Psikologi universitas Tarumanagara. Kategorisasi skor variabel dirumuskan dalam tabel 9.

Tabel 9 Kategorisasi Skor Variabel WFC

Skor	Kategori
1 - 1.49	Sangat Rendah
1.5 - 2.49	Rendah
2.5 - 3.49	Tinggi
3.5 - 4	Sangat Tinggi

Pada perhitungan hasil analisis deskriptif penelitian, diperoleh gambaran nilai rata-rata dimensi-dimensi pada subyek penelitian POS, EI dan WFC yang diperlihatkan pada tabel 10 berikut ini.

Tabel 10 Gambaran Nilai rerata Dari Variabel Penelitian

Variabel	N	Mean	Std. Deviation
<i>Perceived Organizational support</i>	60	4.7960	0.84980
<i>Emotional Intelligence</i>	60	2.9352	0.20690
<i>Work Family Conflict</i>	60	1.6204	0.46303

Gambaran POS pada Subyek Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh dengan menggunakan analisis deskriptif diperoleh gambaran mengenai dimensi-dimensi variabel POS pada subyek yaitu:

Tabel 11 Gambaran Nilai Rerata Dimensi-Dimensi POS

Dimensi-dimensi POS	Mean	Std. Deviation	Kategori
<i>Fairness</i>	4.9026	0.87452	Agak Tinggi
<i>Supervisor support</i>	5.0083	1.09503	Tinggi
<i>Organizational rewards And jobs conditions</i>	4.6150	1.01794	Agak Tinggi
<i>Total</i>	4.7960	0.84980	Agak Tinggi

Catatan. Skala Perceived Organizational Support adalah 1-7. Titik tengah skala 4

Tabel 11 menunjukkan bahwa nilai hasil perhitungan analisis menunjukkan nilai 4.7960 (skala 1.00-7.00), artinya responden pada penelitian ini memiliki persepsi dukungan dari organisasi agak tinggi. Adapun nilai tertinggi dari dimensi POS adalah dimensi yang berasal dari dukungan atasan (*Supervisor support*), dengan nilai 5.0083. Artinya responden dalam penelitian ini telah mendapatkan dukungan atasan ketika menjalankan peran organisasi.

Berdasarkan data yang diperoleh dengan menggunakan analisis deskriptif, pada penelitian ini diperoleh gambaran mengenai dimensi-dimensi variabel kecerdasan emosi (EI) pada subyek yaitu:

Tabel 12 Gambaran Nilai Rerata Dimensi-dimensi EI

Dimensi-dimensi EI	Mean	Std. Deviation	Kategori
<i>Self-awareness</i>	3.1	0.3896	Tinggi
<i>Self-regulation</i>	3.03	0.33657	Tinggi
<i>Motivation</i>	2.82	0.36489	Tinggi
<i>Empathy</i>	2.836	0.35222	Tinggi
<i>Social skill</i>	2.9667	0.51145	Tinggi
<i>Total</i>	2.9352	0.20690	Tinggi

Catatan. Skala Emotional Intelligence adalah 1-4. Titik tengah skala 2.5

Tabel 12 di atas menunjukkan bahwa nilai rerata keseluruhan dari dimensi-dimensi EI lebih dari skala rata-rata (nilai 2.5). Hasil perhitungan analisis menunjukkan nilai 2.9352 (skala 1.00 - 4.00), artinya responden pada penelitian ini mempunyai tingkat kecerdasan emosi dengan kategori tinggi. Adapun nilai tertinggi dari dimensi EI adalah dimensi yang berasal dari *Self Awariness*, dengan nilai 3.1. Artinya responden dalam penelitian memiliki kemampuan untuk memahami dan menginterpretasikan perasaan melalui refleksi internal. Kemampuan yang dimaksud adalah individu dalam penelitian ini dapat mengenali, mencermati perasaan sehingga tidak dikuasai oleh perasaannya pada saat perasaan tersebut terjadi dengan nilai di atas rata-rata.

Gambaran WFC Pada Subyek Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh dengan menggunakan analisis deskriptif, pada penelitian ini diperoleh gambaran mengenai dimensi-dimensi variabel konflik kerja-keluarga (WFC) pada subyek yaitu

Tabel 13 Gambaran Nilai Rerata Dimensi-dimensi WFC

Dimensi nilai-nilai WFC	Mean	Std.Deviation	Kategori
<i>Time based conflict</i>	1.83	0.69298	Rendah
<i>Strain based conflict</i>	1.73	0.67940	Rendah
<i>Behaviour based conflict</i>	1.5292	0.48929	Rendah
<i>Total</i>	1.6204	0.46303	Rendah

Catatan. Skala Work Family Conflict adalah 1-4. Titik tengah skala 2.5

Tabel 13 di atas menunjukkan bahwa nilai rerata keseluruhan dari dimensi-dimensi WFC di bawah dari skala rata-rata (nilai 2.5). Hasil perhitungan analisis menunjukkan nilai 1.6204 (skala 1.00-4.00), artinya responden pada penelitian ini tingkat konflik kerja ke keluarga yang rendah. Adapun konflik tertinggi dari tiga dimensi WFC adalah dimensi yang berasal dari *Time Based Conflict*, dengan nilai 1.83 (skala 1.00-4.00). Artinya responden pada penelitian ini memiliki konflik yang disebabkan oleh ketidakseimbangan pembagian waktu antara kegiatan di kantor dan keluarga lebih tinggi dibanding dua dimensi konflik lainnya, *Strain based conflict* dan *Behaviour based conflict*.

Gambaran Data Variabel Penelitian Tiga Perusahaan

Penelitian ini mengambil studi di tiga perusahaan berbeda yaitu PT. BII yang bergerak dibidang jasa pelayanan keuangan berkantor di Kelapa gading, Jakarta. PT. BII adalah perusahaan dengan sistim organisasi yang sudah terstruktur dan termasuk dalam kategori perusahaan besar. Pada PT.BII 81.8 % karyawan berpendidikan perguruan tinggi, dengan rincian D3 berjumlah 4 orang dan S1 berjumlah 14 orang sedangkan 2 orang karyawan berpendidikan tingkat lanjutan atas (SMA). Dari 20 orang responden, karyawan tetap berjumlah 17 orang sedangkan karyawan kontrak berjumlah 3 orang bekerja sebagai tenaga kurir dan kebersihan. Data lengkap mengenai gambaran karakteristik penelitian PT. BII dapat dilihat di lampiran 20 halaman L. 35. Pada PT. BII dengan populasi 20 orang karyawan, nilai rerata variabel penelitian yang didapat adalah POS sebesar 4.4365, EI sebesar 2.9357 dan WFC sebesar 1.5500.

Perusahaan kedua pada penelitian ini adalah PT. BIS yang bergerak di bidang jasa pelayanan namun bergerak dibidang pelayanan pendidikan berkantor di Bintaro, Banten. PT. BIS adalah perusahaan dengan sistim organisasi yang sudah terstruktur dengan baik dan termasuk dalam kategori organisasi dibawah naungan sebuah yayasan. Pada PT.BIS 27.8 % karyawan berpendidikan perguruan tinggi dengan rincian D3 berjumlah 2 orang dan S1 berjumlah 3 orang sedangkan 13 orang karyawan berpendidikan maksimal tingkat lanjutan atas (SMA). Dari 18 orang responden, karyawan tetap berjumlah 15 orang sebagai tenaga administrasi, sedangkan karyawan kontrak berjumlah 3 orang bekerja sebagai tenaga pemeliharaan. Data lengkap mengenai gambaran karakteristik penelitian PT. BIS dapat dilihat di lampiran 21 halaman L. 37. Pada PT. BIS dengan populasi 18 orang karyawan, nilai rerata variabel penelitian yang didapat adalah POS sebesar 4.7949, EI sebesar 2.9167 dan WFC sebesar 1.5611.

Perusahaan ketiga pada penelitian ini adalah PT. BM yang bergerak di bidang jasa pelayanan keuangan namun bergerak dibidang pendanaan sektor properti berkantor di Cakung, Jakarta timur. PT. BM adalah perusahaan dibawah naungan konglomerasi grup "B". Pada PT. BM 81.8 % karyawan berpendidikan perguruan tinggi dengan rincian D3 berjumlah 7 orang dan S1 berjumlah 11 orang sedangkan 4 orang karyawan berpendidikan maksimal tingkat lanjutan atas (SMA). Dari 22 orang

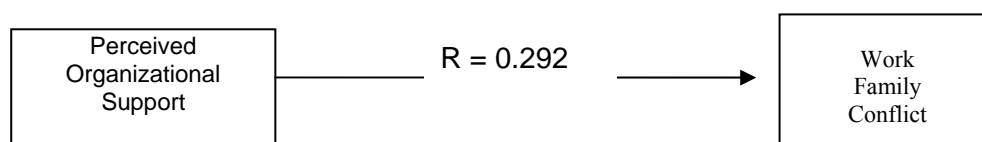
responden, karyawan tetap berjumlah 14 orang sedangkan karyawan kontrak berjumlah 8 orang bekerja sebagai tenaga bantu pemeliharaan dan administrasi. Data lengkap mengenai gambaran karakteristik penelitian PT. BIS dapat dilihat di lampiran 22 halaman L. 39. Pada PT. BM dengan populasi 22 orang karyawan, nilai rerata variabel penelitian yang didapat adalah POS sebesar 5.0839, EI sebesar 2.8214 dan WFC sebesar 1.7364.

Pengujian Normalitas Data

Pada penelitian ini sebelum dilakukan uji hipotesis, uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah sebaran data terdistribusi normal atau tidak. Uji asumsi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji normalitas dengan metode *Non parametric One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Pada uji normalitas data didapatkan hasil perhitungan Variabel EI diperoleh $p = 0.111 > 0.05$, POS diperoleh $p = 0.631 > 0.05$, WFC diperoleh $p = 0.133 > p = 0.05$, artinya variabel-variabel dalam model regresi ini memiliki distribusi data yang normal.

Uji Regresi antara *Perceived Organizational Support* (POS) dengan *Work Family Conflict* (WFC).

Pengujian hipotesis yang pertama dalam penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh langsung POS terhadap WFC. Untuk mengevaluasi seberapa banyak varians WFC dipengaruhi oleh varians POS, penulis menggunakan uji regresi sederhana (*simple regression*).



Gambar 1 Model Analisis Jalur pengaruh POS terhadap WFC

Tabel 14 Analisis Regresi POS terhadap WFC

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.292(a)	0.085	0.070	0.42921

a Predictors: (Constant), POS

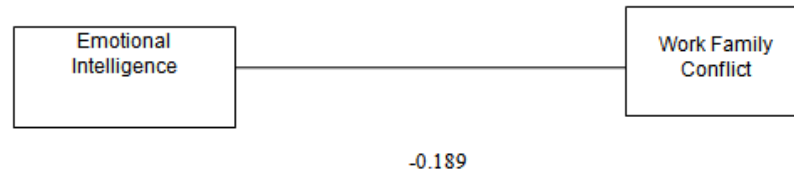
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	0.877	0.325		2.699	0.009
POS	0.156	0.067	0.292	2.326	0.024

a Dependent Variable: WFC

Berdasarkan hasil uji regresi, ditemukan bahwa nilai β sebesar 0.292 dan $p = 0.024 < 0.05$, Jadi dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini POS berpengaruh positif terhadap WFC, dengan R^2 sebesar 0.085 yang berarti ada pengaruh POS terhadap WFC kecil, yaitu 8.5% sedangkan 91.5% hubungan ini dipengaruhi oleh faktor lain. Jadi dapat disimpulkan bahwa POS tetap berpengaruh, tetapi positif terhadap WFC. Berdasarkan pembahasan hasil analisis, maka dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pada hipotesis pertama di dalam penelitian ini, H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti POS terbukti berpengaruh secara langsung terhadap WFC.

Uji regresi *Emotional Intelligence* (EI) dengan *Work Family Conflict* (WFC).

Pengujian hipotesis yang kedua dalam penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh langsung EI terhadap WFC. Untuk mengevaluasi seberapa banyak varians WFC dipengaruhi oleh varians EI, penulis menggunakan uji regresi sederhana (*simple regression*).



Gambar 2 Model Analisis Jalur pengaruh EI terhadap WFC

Tabel 15 Analisis Regresi EI terhadap WFC

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	0.189(a)	0.036	0.019		0.44071

a Predictors: (Constant), EM.IN

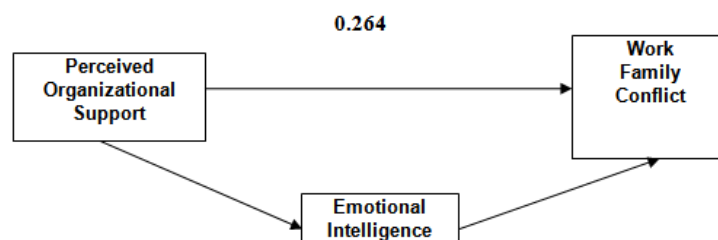
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.530	0.622		4.065	0.000
EM.INT.	-0.314	0.215	-0.189	-1.465	0.148

a Dependent Variable: WFC

Berdasarkan hasil uji regresi, ditemukan bahwa nilai β sebesar -0.189 dan $p = 0.148 > 0.05$. Jadi dapat disimpulkan bahwa EI tidak berpengaruh terhadap WFC. Artinya hipotesis dalam penelitian ini didapatkan bahwa tidak ada hubungan antara variabel EI dengan WFC. Berdasarkan pembahasan hasil analisis, maka dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pada hipotesis kedua pada penelitian ini, H_0 diterima dan H_2 ditolak yang berarti EI terbukti tidak berpengaruh secara langsung terhadap WFC.

Uji interaksi *Perceived Organizational Support* (POS) dengan *Emotional Intelligence* (EI) terhadap *Work Family Conflict* (WFC).

Pengujian hipotesis yang ketiga dalam penelitian ini adalah untuk mengukur interaksi antara POS dengan EI terhadap WFC. Untuk mengevaluasi seberapa banyak varians WFC dipengaruhi oleh varians EI, penulis menggunakan uji regresi berganda.



Gambar 3 Model Analisis Interaksi pengaruh POS dengan EI terhadap WFC

Tabel 16 Analisis Regresi POS dengan EI terhadap WFC

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	0.320 (a)	0.102	0.071		0.42898

a Predictors: (Constant), POS, EM.INT

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.586	0.760		2.086	0.041
EM.INT	-0.221	0.214	-0.133	-1.031	0.307
POS	0.141	0.069	0.264	2.053	0.045

a Dependent Variable: WFC.

Berdasarkan hasil uji regresi berganda, ditemukan bahwa nilai β EI dengan WFC adalah -0.133 sementara nilai β POS dengan WFC sebesar 0.264 dan $p = 0.045 < 0.05$. Artinya hipotesis dalam penelitian ini didapatkan bahwa tidak ada hubungan antara EI dengan WFC, sementara ada hubungan antara POS dengan WFC. Artinya pada penelitian ini, pengaruh variabel antara POS dengan WFC tetap berfungsi dengan atau tanpa ada EI sebagai *intervening* variabel atau variabel antara yang dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh POS dengan WFC.

Berdasarkan pembahasan hasil analisis, maka dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pada hipotesis ketiga pada penelitian ini, H_0 diterima dan H_3 ditolak yang berarti EI terbukti tidak berpengaruh secara langsung terhadap hubungan POS terhadap WFC, tanpa ada variabel EI hubungan POS dengan WFC sudah berpengaruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, T. D., Herst, D. E., Bruck, C. S., & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: A review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 278–308.
- Beutell, N. J., & Greenhaus, J. H. (1980). *Some sources and consequences of interrole conflict among married women*. Proceedings of the Annual Meeting of the Eastern Academy of Management, 17, 2-6.
- Deluga, R. J. (1998). Supervisor trust building, leader-member exchange and organizational citizenship behaviour. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 67, 315-326.
- Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI. (2008). *Panduan data tahunan departemen tenaga kerja dan transmigrasi RI*. Pusat data dan informasi.
- Eisenberger, (1984), *Format for the 36- item survey of Perceived Organizational Support*, University of Delaware.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500–507.
- Eisenberger, R. S., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I., L., & Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: Contribution to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*, 87, 565-563.

- Elloy, D. F., & Mackie, B. (2002). Overload and work-family conflict among Australian dual career families, *Psychological Reports*, 9, 107-113.
- Ferber, M. A., O'Farrell, B., & Allen, L. R. (Eds.). (1991). *Work and family: Policies for a changing workforce*. Washington, DC: Academy Press.
- Frone, M. R. (2000). Work-family conflict and employee psychiatric disorders: The National Comorbidity Survey. *Journal of Applied Psychology*, 85, 888-895.
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: Testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology*, 77, 65-78.
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1997). Relation of work family conflict to health outcomes: A four-year longitudinal study of employed parents. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 70, 325-335.
- Geurts, S. A. E., & Demerouti, E. (2003). Work/non-work interface: A review of theories and findings. In M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *The handbook of work and health psychology* (pp. 279-312). New York: Wiley.
- Ghozali, I. (2005). *Analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Dell.
- Good, L. K., Sisler, G. F., & Gentry, J. W. (1988). Antecedents of turnover intentions among retail management personnel. *Journal of Retailing*, 64, 295-314.
- Greenhaus, J. H., & Beuttel, N. J., (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-88.
- Grzywacz, J. G., & Fuqua, J. (2000). The social ecology of health: Leverage points and linkages. *Behavioral Medicine*, 26, 101-115.
- Grzywacz, J. G., & Bass, B. L. (2003). Work, family, and mental health: Testing different models of work-family fit. *Journal of Marriage and Family*, 65, 248-261.
- Hutchison, S. (1997). A path model of perceived organizational support. *Journal of Social Behavior and Personality*, 12, 159-174.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress*. New York: Wiley
- Kanter, R. M. (1977). Work and family in the United States: *A critical review and agenda for research and policy*. New York: Russel Sage Foundation.
- Kelloway, E. K., Gottlieb, B. H., & Barham, L. (1999). The source, nature, and direction of work and family conflict: A longitudinal investigation. *Journal of Occupational Health Psychology*, 4, 337-346.
- Konovsky, M. A., & Pugh, S. D. (1994). Citizenship behaviour and social exchange. *Academy of Management Journal*, 37(3): 656-669.
- Kossek, E. E., & Ozeki, C. (1998). Work-family conflict, policies, and the job-life satisfaction relationship: A review and directions for organizational behavior-human resources research. *Journal of Applied Psychology*, 83, 139-149.

- Lawton & Nahemow, (1973). Variation in living environments among community-dwelling elders. Diunduh tanggal 20 Juli 2009 <http://opr.princeton.edu/papers/opr0403.pdf> Diunduh 6 Juli 2008.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17, 433-442.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work–family conflict and family–work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81, 400–410.
- O’Driscoll, M. P., Ilgen, D. R., & Hildreth, K. (1992). Time devoted to job and off-job activities, interrole conflict, and affective experiences. *Journal of Applied Psychology*, 77, 272–279.
- Putti, J., M., Aryee, S., & Phua, J. (1990). Communication Relationship Satisfaction and Organizational Commitment. *Group & Organization Studies*, 15 (1), 44.
- Revi (2006). *Alat ukur emotional intelligence* Alat ukur psikologi, tidak diterbitkan. Fakultas Psikologi Universitas Tarumanagara, Jakarta.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, (4), 698-714.
- Shore, L. M., & Shore, T. H. (1995). Perceived organizational support and organizational justice. In R. Cropanzano & M. Kacmar (Eds.), *Organizational politics, justice and support: Managing the social climate in the work place* (pp. 149-164). Westport, CT: Quorum Books.
- Thomas, L. T., & Ganster, D. C. (1995). Impact of family-supportive work variables on work–family conflict and strain: A control perspective. *Journal of Applied Psychology*, 80, 6–15.
- Universitas Tarumanagara. (2006). *Psychological well-being scale*. Alat ukur psikologi, tidak diterbitkan. Fakultas Psikologi Universitas Tarumanagara, Jakarta.
- Valcour, M. (2007). Work-based resources as moderators of the relationship between work hours and satisfaction with work-family balanced. *Journal of Applied Psychology*, 92, (6), 1512-1523.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., & Liden., R. C. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40, 82–111.
- Wright, T., & Cropanzano, R. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology*, 83(3), 486–493.